

● Webサポート評価結果 業界平均 3.09

| Webサポート 評価項目 | 見つけやすく 使いやすい | 複数のセルフヘルプ 選択肢 | 役立度/解決度 | センターとの連携度 | 安心して利用できる |
|-----------------|-----------------|------------------|---------|-----------|-----------|
| スコア | 3.07 | 2.95 | 2.83 | 3.14 | 3.45 |

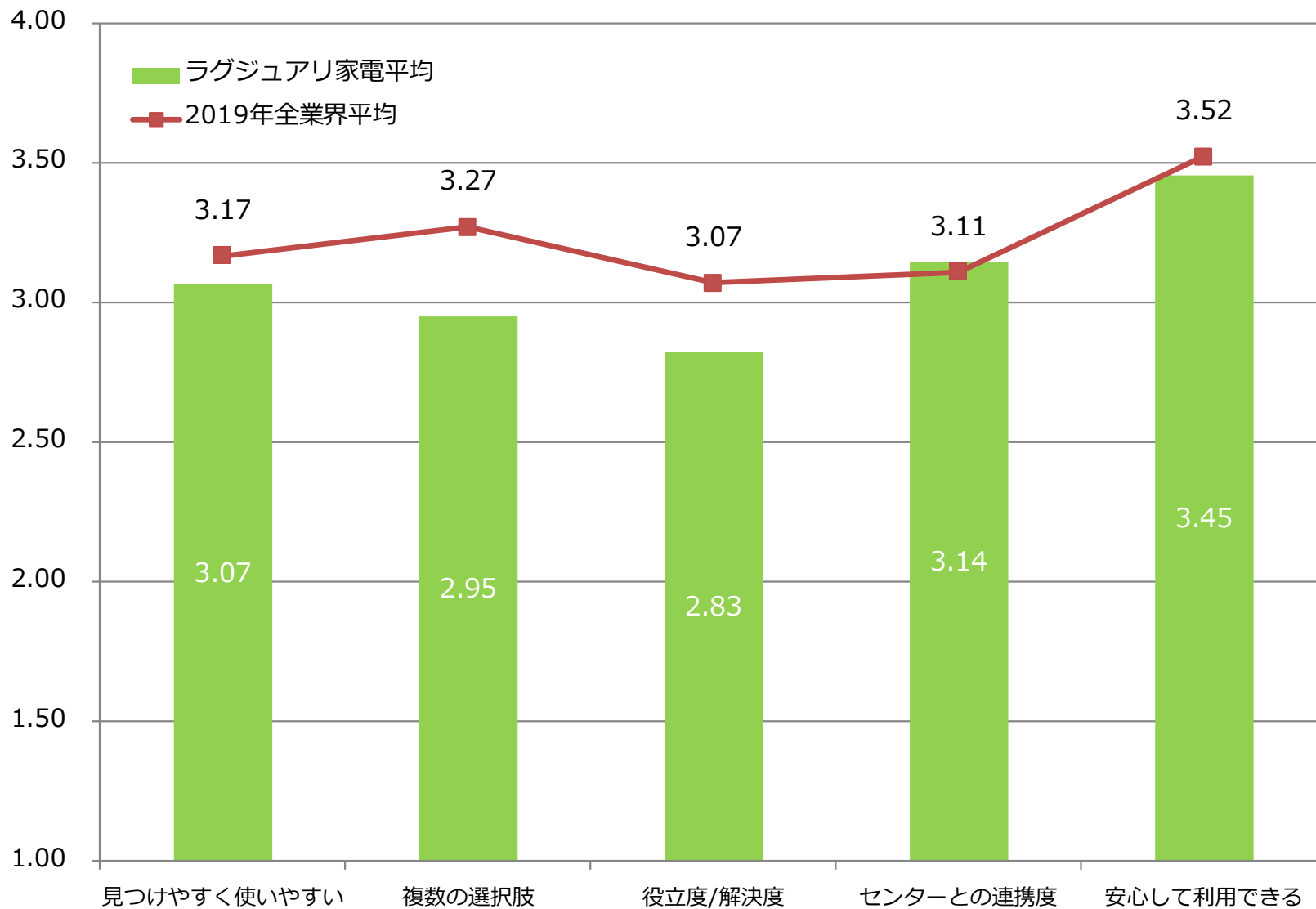
● クオリティ評価結果 業界平均 3.18

| クオリティ 評価項目 | サービス体制 | コミュニケーション | 対応スキル | プロセス/ 対応処理手順 | 困難な対応 |
|---------------|--------|-----------|-------|-----------------|-------|
| スコア | 3.28 | 3.18 | 3.12 | 3.09 | 3.21 |

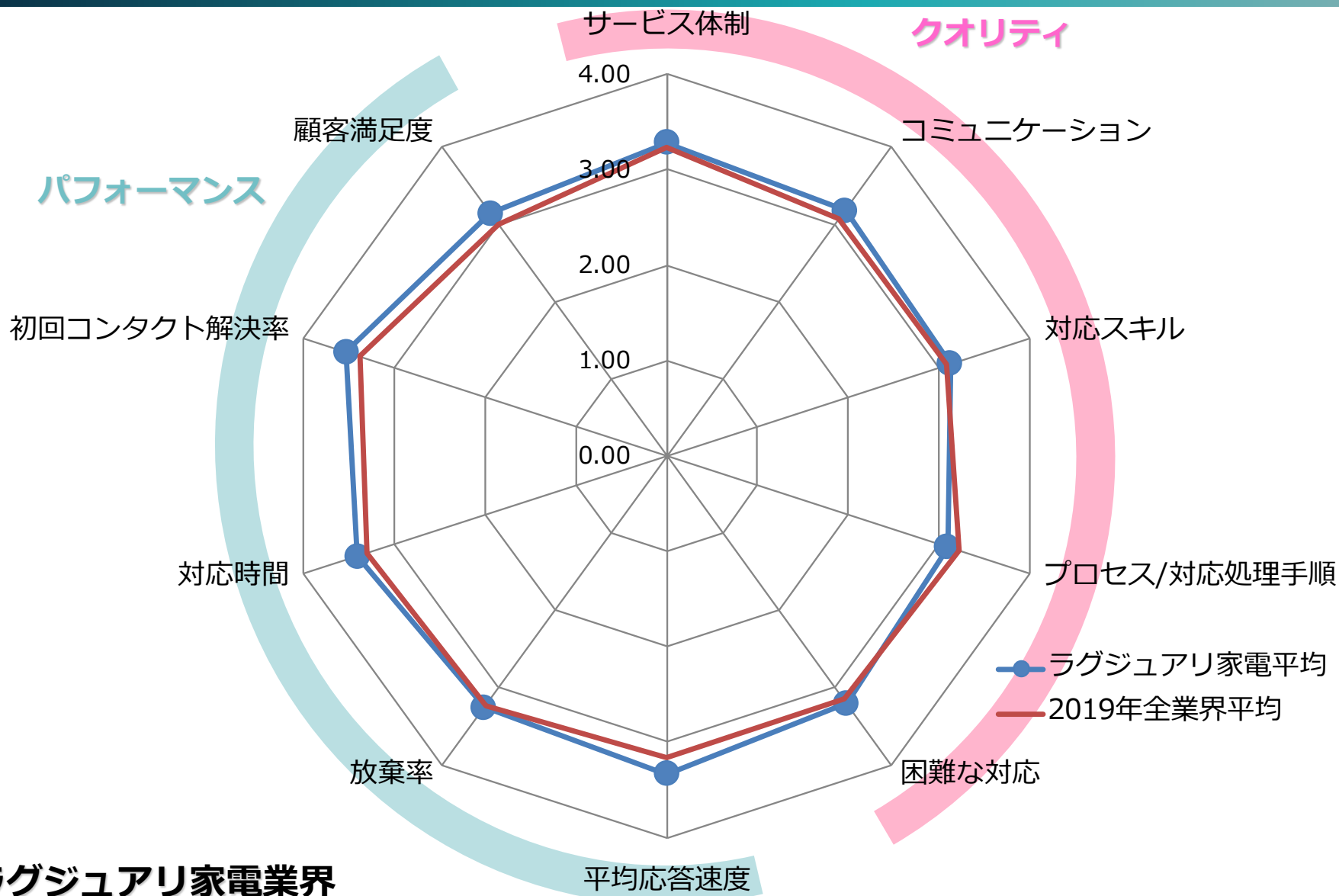
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.33

| パフォーマンス 評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率 | 対応時間 | 初回コンタクト 解決率 | 顧客満足度 |
|-----------------|--------|------|------|----------------|-------|
| スコア | 3.33 | 3.26 | 3.41 | 3.53 | 3.14 |

ラグジュアリー家電格付け評価の結果 (Webサポート)



ラグジュアリー家電格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星9社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ラグジュアリ家電業界は2019年全業界平均と比べて、多くの評価項目で低い結果となっており、特に複数の選択肢と役立度/解決度が低い。
- Webサポートは、見つけやすく使いやすく、動画含めサポート選択肢が豊富で、Webを利用した窓口サポートができるところは高評価である。また企業/製品イメージに合っている、デザイン性と実用性が両立できている、と評価されたところもあった。低評価のところは、新規顧客向け情報が少なく、FAQコンテンツが不十分で解決できなかつたり、FAQや検索機能がなくサポート選択肢が不十分だつたりするところが見られた。またWebを活用した窓口サポートがない、問合せフォームに個人情報の入力項目が多いと評価を落としたところもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星9社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ラグジュアリ家電業界は2019年全業界平均と比べて、高い評価となった項目が多い。
- クオリティで高評価のところは、丁寧で前向きで、共感を示すことができ、顧客の要望をよく聞きとって、わかりやすく製品紹介ができる。知識豊富で頼りがいのあるプロらしい対応で、親身で積極的なプラスアルファの情報提供がある。しかし低評価のところは、心理的ニーズをくみ取れず顧客に合わせた対応が不十分で、知識不足で自信のない対応となっている。担当者ごとのばらつきが大きく、事務的な対応やプラスアルファの情報提供がない傾向が見られた。
- パフォーマンスで高評価なところは、電話はいつでもつながりやすく、適切な時間で情報が得られ、初回コンタクトで解決でき、簡潔で分かりやすい回答で満足度が高い。また購入意欲が上がるイメージに合った対応が見られた。一方、音声ガイダンスが長く、IVR選択肢や階層が多く、日時によりつながりにくく、対応のばらつきが満足度低下を招いているところは評価が低い。また製品や企業イメージに合わないので満足度が低下するところも見られた。